众在当

政务服

务中

办

一件事"改革 撬动政务服务效能大提升

仟化静

新华社记者 潘洁

息变更

事

信用修复

件

事

高

效

成

件

事

"高效办成一件事" 政策落地观察

利民之事,丝发必兴。

今年年初,国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效 能推动"高效办成一件事"的指导意见》。企业信息变更"一件事"、信 用修复"一件事"、新生儿出生"一件事"、教育入学"一件事"……一件 件关乎企业和群众切身利益的关键小事,实现了从"多部门来回跑" 到"一件事高效办"。

截至目前,这一政策的落地效果如何?企业和群众的办事满意 度、获得感是否有所提升?将过去企业群众要跑多个部门办的事,集 成还原为"一件事",背后蕴藏着怎样的政务服务改革深意?新华社 记者进行了走访调研。

-件件关乎企业和群众切 身利益的关键小事,实现了从 "多部门来回跑"到"一件事 高效办"。

清单持续扩容 企业群众办事更省心

生儿出生

事

教育入学

事

在北京市西城区政务服务大厅, 北京星官会餐饮管理有限公司金融街 店店长赵鹏正忙着为新开的分店办理 手续。原本以为要去好几个窗口、跑 好几趟手续,没想到工作人员告诉他 缺少的一份材料回去可以在线提交, 证照过几个工作日就能拿到。

"一趟下来就能拿到新的营业执 照和经营许可证,真是太省心了!"赵

开办餐饮店"一件事",是今年年 初"高效办成一件事"政策提出的第一 批重点事项。

第一批事项共计13个,包括企业 信息变更、开办运输企业、开办餐饮 店、水电气网联合报装、信用修复、企 业上市合法合规信息核查、企业破产 信息核查、企业注销登记等8项与经 营主体办事相关的事项;新生儿出生、 教育入学、社会保障卡居民服务、残疾 人服务、退休等5项与个人办事相关 的事项。

"这些都属于高频、面广、企业群 众反映问题多的事项。'一件事'改革 以破解办事梗阻、降低制度性交易成 本为着力点,从最关键的问题抓起、最 基础的环节做起、最明显的短板补起、 老百姓'最怨最烦'的难事干起,有助 于增强人民群众的获得感。"清华大学 公共管理学院教授孟庆国说。

在重庆市江北区,市民梁一新和 记者分享了她给两个孩子上户口的 经历:"生老大的时候,我们为了给娃 儿办证件,要在地图上搜这些办事机 构的地点,一个个问怎么办,现在给 老二办就方便多了! 在'渝快办'平 台上点'新生儿出生一件事',所有的 证件都办好了,还能邮寄 到家。"

今年10月,重庆市在此前的新生 儿出生"一件事"基础上新上线了2.0 版本。新生儿父母可"一站式"申请联 办出生医学证明、预防接种证等10个 事项,办理时限5个工作日。

据了解,首批推出的13个"一件 事",有不少来自各地区各部门探索成 熟的工作实践。如今将这些事项在全 国层面推广,既是各地政务服务改革 成果的集中展示,也能够促进各地互 学互鉴。

今年7月,在第一批13个事项落 地见效的基础上,企业迁移登记、就医 费用报销、申请公租房等8个重点事 项对外公布.

"政策明确各地区各部门逐年推 出一批重点事项,一件事情接着一件事 情办,一年接着一年干,年年推进、事事 有成,定能实现积小胜为大胜。"中国人 民大学公共管理学院教授马亮说。

以"一件事"为牵引 政务服务更高效

上海心动能科技有限公司总裁唐 小惠最近刚办完公司法定代表人信息 变更,本以为手续繁琐,没想到在"一 网通办"系统上海企业登记页面完成 法定代表人信息变更后,没多久再打 开公安、税务、人社、公积金等相关操 作页面, 发现相关信息已经自动更新 了。第二天,她还接到了开户银行的 电话,被询问是否需要变更企业账户

一处变更、多处联动",便捷高 效的服务背后,是后台数据的打通,更 是以"一件事"为牵引形成的跨部门、 跨层级、跨区域办事流程系统性重构。

从企业群众视角出发,政务服务 重心向企业群众"需求侧"转变-

"要及时共享至地方食品经营许 可系统、工程建设项目审批管理系统、 消防监督管理系统等,相关部门不再 重复采集""从企业视角出发,将企业 登记信息变更后的跨部门、跨层级事 项变更进行同步办理"……今年5月, 市场监管总局等八部门发文,要求进 一步优化政务服务提升行政效能,推 进"高效办成一件事"。

高温度

造企法律服务—[1950 可提供以下服务

公益法律咨

"从2024年重点事项清单涉及责 任部门看,有的事项需要五六个部门 配合,有的需要七八个部门配合,有的 需要十几个部门甚至相关企业配合。" 孟庆国说,将一件件具体的事项作为 切入点,通过对传统审批流程重构和 模式创新,倒逼审批流程优化,牵引行 政体制改革,以"小切口"解决政务服 务改革中的问题,从而实现政务服务 效能大提升。

破解多个"门"、多张"网",推动 政务服务全国"一盘棋"一

助企惠企服务专区、民生保障服 务专区、"跨省通办"服务专区、生育 服务专区……在国家政务服务平台, 数十个主题服务专区一目了然,31个 省(区、市)及新疆生产建设兵团和46 个国务院部门平台的政务服务在这 里纵横贯通,构建起了全国政务服务 -张网"。

业务不协同、系统不互通、数据 不共享、标准不统一等问题,一度是困 扰政务信息化建设的"老大难"问题。

"'高效办成一件事'政策提出全 面加强政务服务渠道建设,统筹'一 门''一网''一线'三种渠道,推动'不 打烊'的政务服务全覆盖、常态化,有助 于系统破解跑多个'门'、上多张'网'等 问题,推动部门协同、数据共享。"马

强化机制建设 促进政务服务标准化、规范化、便利化

党的二十届三中全会《决定》提 出,"健全'高效办成一件事'重点事项 清单管理机制和常态化推进机制""促 进政务服务标准化、规范化、便利化, 完善覆盖全国的一体化在线政务服务

如何促进政务服务"三化"、进一 **北深化政务服务改革**?

顶层设计同基层探索的有机结合 至关重要。围绕前两批重点事项清 单,国家层面组织具备良 好基础的地区集中探



探索,大胆创新、试点先行。

南京整合市场监管、税务、人社 等多部门信息,在江苏省率先推出企 业破产信息核查"一件事";青岛以政 府购买公租房运营管理试点为契机, 在山东省率先推行公租房从资格申请 到配租入住全业务、全流程"一件事" 一网涌办……

"要加快总结各地各部门的经验 做法并形成相对标准的规范操作方 案,加强自上而下的顶层设计。同时 也要结合地方实际,尊重企业群众的 需求偏好,避免'一刀切'。"马亮说。

老百姓关心什么、期盼什么,政 务服务改革就要抓住什么、推进什 么。政务服务改革的不断深化,折射 的是为民服务的初心。

开设"办不成事"反映窗口,专人 专窗提供兜底性服务;建立"微笑指 数"评价体系,提升政务服务软实力; 提供周末延时服务,解决"上班没 空办、下班没处办"的难题 ……想 群众之所想, 急群众之所急, 政务 服务的温度在不断提升。

"落实好'高效办成一件 事',既考验各地的标准执行、数 据共享、新技术应用等'硬件'条 件是否到位,也要看各地领导干 部对政务服务的认识和工作人 员素养等'软件'条件是否到 位。"北京大学政府管理 学院教授黄璜说,只有 "硬件"和"软件"都 得到保障,才能真正 高效办好每一件政 务服务"小事项", 实现为人民服务的 "大目标"。

新华社北京11 月18日电